MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área:**	Área de Cobro Administrativo
Código del Cargo:	3019.12	**Código del Puesto:**	3019
Categoría:	23	**Nombre del Puesto:**	Jefe de Área 2
Nombre del Cargo:	Jefe Área Cobro Administrativo	**Reporta a:**	Jefe de División Gestión Cobratoria
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de planeamiento, coordinación, control y supervisión de las actividades relacionadas con el cobro de operaciones crediticias que ingresen o se encuentren en mora y cuyas gestiones de cobro sean de índole administrativo para la cartera asignada al Área. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Planear, organizar, supervisar y controlar la programación y desarrollo de las actividades de cobro administrativo de las operaciones en mora asignadas al Área y/o Empresas de Compulsa Externa.
			2. Definir el plan de gestión de cobro y metas tanto del área como de las empresas de compulsa Eexterna de acuerdo con las estrategias generales de cobranza definidas por la División Gestión Cobratoria, organizar en conjunto con sus subalternos los lineamientos de trabajo respectivos y velar por que se cumplan las actividades establecidas para el área y/o Empresas de Compulsa Externas en las fechas estimadas.
			3. Controlar y evaluar las estrategias de cobro administrativo, cumplimiento de metas, métodos y procedimientos de trabajo de acuerdo con el plan de gestión de cobro vigente, con el fin de proponer los ajustes o cambios para lograr mayores niveles de eficiencia en la recuperación de saldos en mora y productividad en la gestión de cobro del área y/o empresas de compulsa externas.
			4. Asignar, supervisar y controlar las tareas de los subalternos a su cargo, orientarlos en la ejecución de sus labores y velar por el cumplimiento de los deberes encomendados y metas establecidas para cada uno.
			5. Elaborar los carteles de licitación vinculados con la gestión de cobro de las funciones propias del área, cumplir con los procesos licitatorios, fiscalizar el cumplimiento de todos los términos establecidos en los contratos, aprobar los informes de cumplimiento contractual y presentar los informes en la materia que corresponda para cada contratista, así como a la Unidad de Contratos de la División Contratación Administrativa.
			6. Controlar que las acciones que se ejecutan en el área se desarrollen en el marco de la normativa respectiva, (Reglamentos, Ley de Control Interno, Gestión de Riesgo, Recomendaciones de Auditoría Interna, Instructivos, Procedimientos y otras regulaciones internas y externas aplicables al área).
			7. Analizar los reportes y estadísticas mensuales de la gestión de cobro: recuperaciones de saldos en mora, logro de metas, efectividad de la compulsa telefónica, contacto directo, productividad, vueltas a la cartera, etc. del área y de las empresas de compulsa xxternas y brindar la debida realimentación en las reuniones de seguimiento.
			8. Realizar, controlar y supervisar actividades de orden administrativo del área (tiempo extraordinario, vacaciones, evaluación cumplimiento metas, capacitaciones, evaluaciones de cursos, objetivos del PAO, presupuesto, control de plazas, actualizaciones de procedimientos e instructivos, BIA, entre otras).
			9. Velar por el uso adecuado y aprovechamiento eficiente del recurso humano, técnico, material y financiero asignado al área.
			10. Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO), Cuadro de Mando Integral (CMI) y planeación presupuestaria del Área.
			11. Preparar y presentar los informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos del Área, investigaciones, los trabajos realizados y el grado de cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) y Presupuesto del Área.
			12. Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan.
			13. Supervisar y atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento requeridos e implementar las recomendaciones establecidas.
			14. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			15. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			16. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			17. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			18. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			19. Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			20. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			21. Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			22. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			23. Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			24. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			25. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			26. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios o con énfasis en: Banca, Finanzas , Gerencia; Economía.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con la gestión de cobro con supervisión de equipos de trabajo.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de la Normativa SUGEF 1-05.
	2. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
	3. Conocimiento en la Fiscalización y Control de Contratos.
	4. Conocimiento de herramientas de Microsoft Office (Word, Excel y Power Point).
	5. Conocimiento de cobranza y recuperación de cartera morosa.
	6. Conocimiento en estrategias de servicio al cliente.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimientos de los reglamentos, normas y disposiciones que regulan la actividad de la Institución.
	2. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	3. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Sipo y Siscard
	CAR
	T24 Módulo de Clientes
	Gestor de Cobro
	Sipre
	Factura Electrónica (Registro y Validación GTI)
	Sicop

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: JEFATURAS SOPORTE			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-2-2021, con fecha 04 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1786-2020.**